



คู่มือ

“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน”
(ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
มีนาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	1
มาตรฐาน/ตัวชี้วัดการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	
- สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.	2
- สำหรับ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.	9
การตรวจประเมินผลการดำเนินงาน ปี 2562	16
แบบฟอร์มแผนการตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (แบบฟอร์ม ITO PROGRAM)	17
แบบฟอร์มใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแบบสอบถามการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (แบบฟอร์ม ITO REQUEST)	18
แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (แบบฟอร์ม ITO REPORT)	19
ภาคผนวก	
เป้าหมาย	22
กรอบแนวคิด	22
กรอบการดำเนินงาน 4 แนวทาง	23
แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	
- แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เฉพาะสำนักงานใหญ่)	25
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน (แบบ สขร.1)	26
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	
- แบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 04)	27
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	
- แบบฟอร์มสรุปผลการสอบสวนวินัยและ/หรือ ความรับผิดชอบทางละเมิด (แบบฟอร์ม TP-PEA-10)	28
- แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ (พนักงาน/ลูกจ้าง) (แบบฟอร์ม PEA-QN01)	30
- แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ (แบบฟอร์ม PEA-QN02)	31

- แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) (แบบฟอร์ม PEA-QN03)	33
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ (แบบฟอร์ม PEA-QN04)	34
- ใบสมัครสมาชิก “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” (ภายใน)	35
- ใบสมัครสมาชิก “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” (ภายนอก)	36

อนุมัติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายการบริหารและพัฒนา กฟผ. ของ ผวก. K E E N 14 สานงานเดิม : Keep Improving Existing Business KE4 : Good Governance ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลโปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผลส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	38
- อนุมัติหลักการดำเนินงานตาม “แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรม และค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน” (Soft Control) ประจำปี 2562	39
- ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา 9 (8) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	42
- แนวทางปฏิบัติของ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”	45
- อนุมัติคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual)	47
- ระบบการรายงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส อย่างยั่งยืน 8 ระบบงาน	52



นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นพัฒนากรอบหลักการ แนวคิด และแนวปฏิบัติเพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล อันจะนำมาซึ่งการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักรู้และสามารถยึดถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. ให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยึดถือและมุ่งมั่นปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกรอบที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด กล่าวคือ ให้ดำเนินการในทุกกระบวนการด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) สำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) โปร่งใส (Transparency) สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) ส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดี (Ethics) ส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)

2. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติตามมาตรการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ดังนี้

- 2.1 การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินขององค์กร อย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- 2.2 การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม สนับสนุนให้มีระบบ มาตรการ หรือแนวทางในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแสดงความคิดเห็น กระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.3 การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการประกาศเผยแพร่รายละเอียด การจัดซื้อจัดจ้างครบถ้วนทุกช่องทางที่กฎหมายกำหนด
- 2.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมทุจริต หรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน รวมถึงปกป้อง ค้ำครอง สร้างความมั่นใจ และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต
- 2.5 การป้องกันการรับสินบน ต้องไม่ให้และรับสินบน หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายทุจริต โดยให้ถือว่าการป้องกันและต่อต้านการทุจริต เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ
- 2.6 การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม กำหนดระเบียบ แนวปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม
- 2.7 การตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ กำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามคู่มือและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อลดการใช้ดุลพินิจ

3. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการป้องปรามการทุจริต

4. คณะกรรมการ และผู้บริหารต้องปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงสร้างบรรยากาศในองค์กร สร้างแรงจูงใจ นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้และกำกับดูแลให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

5. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบและพัฒนาระบบควบคุมภายใน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชันและป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง

ประกาศ ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562

(นายชยพล ธิติศักดิ์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายยอดพนธ์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มาตรฐาน/ตัวชี้วัดการดำเนินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช้		ไม่มี/ไม่ใช้	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 1. <u>ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน</u> 1.1 ทบทวนชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น หน่วยงานกำกับ, คู่ค้า, คู่ความร่วมมือ, ลูกค้า	ไตรมาส 2				
2. <u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ.</u> 2.1 (เฉพาะ กฟข.) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1				
3. <u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์/Intranet ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน</u> 3.1 ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์/Intranet ของหน่วยงาน มีความถูกต้องและทันสมัย (Update) 9 หัวข้อหลัก ดังนี้ 1) นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 3) โครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านความเสี่ยง ควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 5) ผลการตรวจประเมินของคณะทำงานด้าน	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วนภายในไตรมาส 2 และ update ข้อมูลให้เป็นประจำ				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
ความเสี่ยง ควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ทุก 6 เดือน) 6) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส 7) แผนปฏิบัติการประจำปี 2562 8) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทุกไตรมาส) 9) รูปถ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใส (ทุกเดือน)					
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. <u>คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)</u> 4.1 (เฉพาะ สายงาน/สำนัก) คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) - ทบทวนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)	ภายใน ก.ค.				
4.2 (เฉพาะ สายงาน/สำนัก) ผลการใช้คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)	ภายใน ก.ค.				
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ 5. <u>ประกาศและการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง</u> 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ในเว็บไซต์ กฟภ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เป็นประจำ				
5.2 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงิน เกินกว่า 100,000.- บาท ขึ้นไปในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	สายงาน/สำนัก นำส่ง กสอ. ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน และ กสอ./กฟข. นำขึ้นเว็บไซต์ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟภ. ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
5.3 สรุปรายงานผลการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างวงเงิน เกินกว่า 100,000.- บาทขึ้นไป เทียบกับระบบ SAP พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการจัดซื้อจัดจ้าง ครั้งที่ 1 : ภายใน 15 ก.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ม.ค. - มิ.ย.) ครั้งที่ 2 : ภายใน 31 ธ.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ก.ค. - ธ.ค.)	ทุก 6 เดือน				
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 6. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 6.1 มีการดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) (งานบริการและงานทุจริตประพฤติมิชอบ)	เป็นประจำ				
6.2 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System	ทุกไตรมาส				
6.3 รายงานปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน	ทุกไตรมาส				
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต 7. กระบวนการสอบสวน 7.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเฝ้าระวัง ติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบ หรือสั่งการ	ไตรมาส 2				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช้		ไม่มี/ไม่ใช้	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
7.2 จัดทำทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวนทางวินัย/ละเมิด ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10 และสรุปภาพรวมนำเสนอผู้บริหาร รวมทั้งติดตามกระบวนการการสอบสวนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด (โดยให้นำเฉพาะหน้าสรุปภาพรวมเผยแพร่ในระบบการรายงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใส)	ทุกไตรมาส				
<u>8. การสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของ กฟภ.</u> 8.1 สรุปรายงานผลการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ไตรมาส 1-3) 1) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก เฉพาะสายงานที่มีการประเมินผ่าน Smile box หรือ Smart Display หรือ SMS Link กรณีที่ได้รับการประเมินตั้งแต่ 3 ลงไป (โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback) สำรวจข้อมูล : จำนวน 300 คน * หากมีจำนวนไม่ถึงตามที่กำหนด ให้คิดคำนวณตามจำนวนผู้ใช้บริการจริง	ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.)				
2) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน และ ลูกจ้าง ที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานตามแบบฟอร์ม PEA-QN01 สำรวจข้อมูล : จำนวน 300 คน	ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.)				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
3) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์ม PEA-QN02 ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2562 ถึง ปัจจุบัน (ประเภท คู่ค้าให้สำรวจเฉพาะที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง 100,000.- บาทขึ้นไป) สำรวจข้อมูล : ร้อยละ 100 ของทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งหมด โดยจะต้องมีการตอบกลับ อย่างน้อยร้อยละ 80	ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.)				
9. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 9.1 จัดทำทะเบียน “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” 1) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสภายใน 2) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสภายนอก * 1. สำหรับ กฟข. (12 เครือข่าย) : ให้ กฟข. กำหนดสัดส่วนเครือข่ายภายในและ ภายนอกอย่างน้อยร้อยละ 5 ของจำนวนพนักงานภายในเขต โดยมีสัดส่วนเครือข่าย ภายในร้อยละ 80 เครือข่ายภายนอกร้อยละ 20 ทั้งนี้ให้มีประธานเครือข่าย 1 คน และ เลขานุการเครือข่าย 2 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของ กฟภ. เพื่อประสานงาน แจ้งเบาะแส หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล 2. สำหรับ สายงาน/สำนัก (1 เครือข่าย) : รับผิดชอบโดย กกท. ฝวก.	เป็นประจำ เป็นประจำ				
9.2 รายงานผลการจัดกิจกรรม เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ครั้งที่ 1 : ภายใน 15 ก.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ม.ค. - มิ.ย.) ครั้งที่ 2 : ภายใน 31 ธ.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ก.ค. - ธ.ค.) *โดยมีรูปแบบการจัดกิจกรรม เช่น สานเสวนารับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ, การบรรยายให้ความรู้, กิจกรรมทางศาสนา หรือ เทศกาลสำคัญต่างๆ, กิจกรรมเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ฯลฯ (สำหรับ สายงาน/สำนัก รับผิดชอบโดย กกท. ฝวก.)	ทุก 6 เดือน				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ			
		ถูกต้อง	แก้ไข					
สรุป : การควบคุมงานของ สายงาน/สำนัก/กฟข.....								
<u>ผลการสอบทาน</u>								
.....								
ชื่อผู้ประเมิน.....								
(.....)								
ตำแหน่ง.....								
วันที่.....								

มาตรฐาน/ตัวชี้วัดการดำเนินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 1. <u>ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน</u> 1.1 ทบทวนชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของ คู่ค้า 1.2 ทบทวนชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของ คู่ความร่วมมือ	ไตรมาส 2				
2. <u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.</u> 2.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1				
3. <u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์/Intranet ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน</u> 3.1 ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์/Intranet ของหน่วยงาน มีความถูกต้องและทันสมัย (Update) 9 หัวข้อหลัก ดังนี้ 1) นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2) การกิจหลักของหน่วยงาน 3) โครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านความเสี่ยง ควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 5) ผลการตรวจประเมินของคณะทำงานด้านความเสี่ยง ควบคุมภายใน	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วนภายในไตรมาส 2 และ update ข้อมูลให้เป็นประจำ				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ทุก 6 เดือน) 6) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส 7) แผนปฏิบัติการประจำปี 2562 8) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทุกไตรมาส) 9) รูปภาพที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใส (ทุกเดือน)					
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. <u>ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)</u> 4.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (P1-P11) นำเสนอ ผจก.และ อช.กฟข.	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน				
4.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	รายเดือน				
4.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา (เฉพาะงานจ้างเหมาที่จัดทำ PO หรือมีสัญญาจ้าง)	รายเดือน				
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ 5. <u>ประกาศและการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง</u> 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ในเว็บไซต์ กฟภ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เป็นประจำ				
5.2 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงินในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
5.3 สรุปรายงานผลการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงินเทียบกับระบบ SAP พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการจัดซื้อจัดจ้าง ครั้งที่ 1 : ภายใน 15 ก.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ม.ค. - มิ.ย.) ครั้งที่ 2 : ภายใน 31 ธ.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ก.ค. - ธ.ค.)	ทุก 6 เดือน				
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 6. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 6.1 มีการดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) (งานบริการและงานทุจริตประพฤติมิชอบ)	เป็นประจำ				
6.2 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System	ทุกไตรมาส				
6.3 รายงานปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน	ทุกไตรมาส				
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต 7. กระบวนการสอบสวน 7.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเฝ้าระวัง ติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบ หรือสั่งการ	ไตรมาส 2				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
7.2 จัดทำทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวนทางวินัย/ละเมิด ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10 และสรุปภาพรวมนำเสนอผู้บริหาร รวมทั้งติดตามกระบวนการสอบสวนให้แล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด (โดยให้นำเฉพาะหน้าสรุปภาพรวมเผยแพร่ในระบบการรายงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใส)	ทุกไตรมาส				
8. <u>การสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ.</u> (กฟฟ.ชั้น 1-3 ร่วมกับ กฟฟ.ในสังกัด) 8.1 สรุปรายงานผลการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ไตรมาส 1-3) 1) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก - กฟฟ. ที่มี Smile Box หรือ Smart Display หรือ SMS Link สำรวจความพึงพอใจ กรณีที่ได้รับการประเมินตั้งแต่ 3 ลงไป (โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback) สำรวจข้อมูล : จำนวน 100 คน - กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box หรือ Smart Display หรือ SMS Link สำรวจความพึงพอใจ (โดยใช้แบบสอบถาม) ตามแบบฟอร์ม PEA-QN04 สำรวจข้อมูล : จำนวน 300 คน (โดยให้ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจสะสมตั้งแต่เดือน ม.ค.- ก.ย. 2562) * โดยให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 พิจารณาสัดส่วนการสำรวจอย่างเหมาะสม (หากมีจำนวนไม่ถึงตามที่กำหนด ให้คิดคำนวณตามจำนวนผู้ใช้บริการจริง)	ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.) ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.)				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
2) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน และ ลูกจ้าง ที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม PEA-QN01 สำรวจข้อมูล : จำนวน 100 คน	ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.)				
3) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม PEA-QN02 (ทุกวงเงิน) ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2562 ถึง ปัจจุบัน สำรวจข้อมูล : ร้อยละ 100 ของทะเบียนลูกค้าทั้งหมด โดยจะต้องมีการตอบกลับ อย่างน้อยร้อยละ 80	ปีละ 1 ครั้ง (สะสมตั้งแต่เดือน ม.ค. - ก.ย.)				
9. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 9.1 จัดทำทะเบียน “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” 1) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสภายใน 2) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสภายนอก *โดยให้ กฟข. เป็นผู้กำหนดสัดส่วนเครือข่ายภายในและภายนอกอย่างน้อย ร้อยละ 5 ของจำนวนพนักงานภายในเขต โดยมีสัดส่วนเครือข่ายภายในร้อยละ 80 เครือข่ายภายนอกร้อยละ 20	เป็นประจำ เป็นประจำ				
9.2 รายงานผลการจัดกิจกรรม เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส ครั้งที่ 1 : ภายใน 15 ก.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ม.ค. - มิ.ย.) ครั้งที่ 2 : ภายใน 31 ธ.ค. 2562 (ผลการดำเนินงาน ก.ค. - ธ.ค.) *โดยมีรูปแบบการจัดกิจกรรม เช่น สานเสวนารับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ, การบรรยายให้ความรู้, กิจกรรมทางศาสนา หรือ เทศกาลสำคัญต่างๆ, กิจกรรม เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ฯลฯ	ทุก 6 เดือน				

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด การดำเนินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ			
		ถูกต้อง	แก้ไข					
สรุป : การควบคุมงานของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.....								
<u>ผลการสอบทาน</u>								
.....								
.....								
.....								
ชื่อผู้ประเมิน.....								
(.....)								
ตำแหน่ง.....								
วันที่.....								

การตรวจประเมินผลการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” ปี 2562

❖ กระบวนการของ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

① กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.	② คณะทำงานด้านควบคุมภายใน กฟฟ. ชั้น 1-3
1) ดำเนินการตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด “การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน” (สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2) จัดทำแผนการตรวจประเมิน (ITO Program) ของตนเองและ กฟฟ. ในสังกัด	1) ตรวจสอบเองตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด และนำขึ้นระบบสารสนเทศ 2) กำกับดูแลและตรวจประเมิน กฟส./กฟย. (ITO Report และ ITO Request) กรณีพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง : คณะทำงานฯ ต้องออกใบ ITO Request ทันทที และผู้รับตรวจต้องแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จตามวันที่ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 30 วัน 3) รายงานผลให้ กฟข. (ITO Report) <u>ทุก 6 เดือน</u> ครั้งที่ 1: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป

❖ กระบวนการของ กฟข.

① กฟข.	② คณะทำงานด้านควบคุมภายใน กฟข.
1) ดำเนินการตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด “การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน” (สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.) 2) จัดทำแผนการตรวจประเมิน (ITO Program) ของตนเองและ กฟฟ. ในสังกัด	1) ตรวจสอบเองตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด และนำขึ้นระบบสารสนเทศ 2) กำกับดูแลและสุ่มตรวจประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 (ITO Report และ ITO Request) กรณีพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง : คณะทำงานฯ ต้องออกใบ ITO Request ทันทที และผู้รับตรวจต้องแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จตามวันที่ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 30 วัน 3) รายงานผลในภาพรวมของ กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัดให้ ผวธ.(ก.1-4) (ITO Report) <u>ทุก 6 เดือน</u> ครั้งที่ 1: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป

❖ กระบวนการของสายงาน/สำนัก

① สายงาน/สำนัก	② คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สายงาน/สำนัก/ฝ่าย
1) ดำเนินการตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด “การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน” (สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.) 2) จัดทำแผนการตรวจประเมิน (ITO Program) ของตนเอง	1) ตรวจสอบเองตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด และนำขึ้นระบบสารสนเทศ กรณีพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง : คณะทำงานฯ ต้องออกใบ ITO Request ทันทที และผู้รับตรวจต้องแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จตามวันที่ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 30 วัน 2) รายงานผลในภาพรวมของสายงาน/สำนักให้ กกท. (ITO Report) <u>ทุก 6 เดือน</u> ครั้งที่ 1: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป

หมายเหตุ :

- หากตรวจพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุง (GAP ระหว่างปี) ให้ใช้แบบฟอร์ม ITO Request ในการแก้ไข
- หากข้อบกพร่องที่ตรวจพบนั้น ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จในระหว่างปี ณ สิ้นปีให้นำข้อบกพร่องนั้น มาประเมินผลการควบคุมภายใน ตามแนวทางการประเมิน CSA ที่ กฟผ. กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมทั้งปรับปรุงการควบคุมภายใน (เพื่อแก้ไขสาเหตุนั้น) และให้นำมารายงานในแบบรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปย.2) เพื่อนำไปดำเนินการในปีถัดไป

แบบฟอร์มแผนการตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
(ITO PROGRAM)

17

หน่วยงาน	วันที่.....
จำนวน กฟฟ.ในสังกัดทั้งสิ้น แห่ง ประกอบด้วย ☐ กฟข. จำนวนแห่ง ☐ กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน แห่ง ☐ กฟส. จำนวน แห่ง ☐ กฟย. จำนวน แห่ง	สายงาน/สำนัก/กฟข. ประกอบด้วย ☐ ฝ่าย จำนวน ฝ่าย ☐ กอง จำนวน กอง

แผนการตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

แผนการตรวจประเมิน / กิจกรรม	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

ลงนาม : ประธานการตรวจประเมินฯ

(.....)

วันที่:

ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแบบสอบถามการดำเนินงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งสวายยั่งยืน
(ITO REQUEST)

เลขที่

ประเด็นที่สำรวจพบ :

ผู้ออกใบแจ้ง :

ตำแหน่ง

วันที่

ผู้อนุมัติ :

ตำแหน่ง

วันที่

การวิเคราะห์สาเหตุ :

แนวทางการดำเนินการปรับปรุง :

กำหนดการปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายในวันที่ (ต้องไม่เกิน 30 วัน)

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ตำแหน่ง

วันที่

ผู้อนุมัติ เห็นชอบ

ตำแหน่ง

วันที่

รายละเอียดการติดตามผล :

- ☐ สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามกำหนด
- ☐ ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก

โดยนัดหมายตรวจติดตามการปรับปรุง ครั้งที่ 2 วันที่

ผู้ออกใบแจ้ง :

วันที่

ผู้รับใบแจ้ง

วันที่

ผู้อนุมัติ :

วันที่

รายละเอียดการติดตามผลครั้งที่ 2

- ☐ สามารถดำเนินการปรับปรุง/ป้องกันแล้วเสร็จ
- ☐ ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก

ผู้ออกใบแจ้ง :

วันที่

ผู้รับใบแจ้ง

วันที่

ผู้อนุมัติ :

วันที่

**แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
(ITO REPORT)**

หน่วยงาน	ไตรมาสที่ วันที่รายงาน
จำนวน กฟฟ.ในสังกัดทั้งสิ้น แห่ง ประกอบด้วย ☐ กฟข. จำนวน แห่ง ☐ กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน แห่ง ☐ กฟส. จำนวน แห่ง ☐ กฟย. จำนวน แห่ง	สายงาน/สำนัก/กฟข. ประกอบด้วย ☐ ฝ่าย จำนวน ฝ่าย ☐ กอง จำนวน กอง

1. ภาพรวมการดำเนินงานในแต่ละมิติ

มิติ	ด้าน	สรุปผลภาพรวม
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันการทุจริต	- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต	

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
(ITO REPORT)

2. ประเด็น/แนวทางการดำเนินการปรับปรุงที่สำคัญ

ประเด็นที่ตรวจพบที่สำคัญ	แนวทางการดำเนินงาน/ การปรับปรุง	กฟฟ./ฝ่าย/ กอง ที่ตรวจพบ	สถานะ การดำเนินงาน
1.			กำหนดแล้วเสร็จ วันที่..... ☐ ดำเนินการ แล้วเสร็จตามกำหนด ☐ อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
2.			กำหนดแล้วเสร็จ วันที่..... ☐ ดำเนินการ แล้วเสร็จตามกำหนด ☐ อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
3.			กำหนดแล้วเสร็จ วันที่..... ☐ ดำเนินการ แล้วเสร็จตามกำหนด ☐ อยู่ระหว่าง ดำเนินการ

ลงนาม : ประธานการตรวจประเมินฯ
(.....)

วันที่ :

ภาคผนวก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

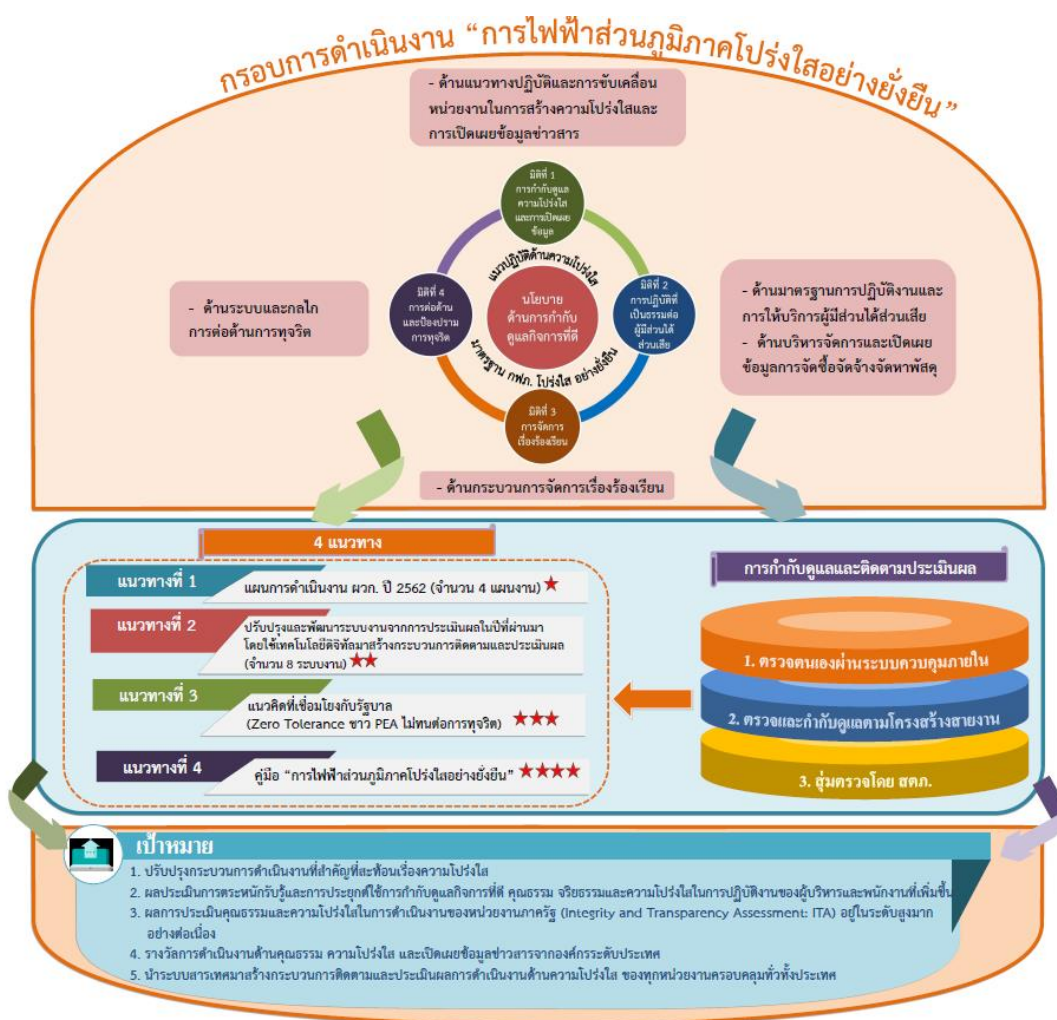
เป้าหมาย

- 1) ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานสำคัญที่สะท้อนเรื่องความโปร่งใส
- 2) ผลประเมินตระหนักรับรู้และการประยุกต์ใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานที่เพิ่มขึ้น
- 3) ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) อยู่ในระดับสูงมากอย่างต่อเนื่อง
- 4) รางวัลการดำเนินงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารจากองค์กรระดับประเทศ
- 5) นำระบบสารสนเทศมาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของทุกหน่วยงานครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ

กรอบแนวคิด

กรอบการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” ปี 2562 จะดำเนินการใน 4 แนวทาง ดังนี้

- 1) ดำเนินการภายใต้นโยบาย ผวก. ผ่านแผนการดำเนินงาน ผวก. ประจำปี 2562
- 2) ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานจากการประเมินผลในปีที่ผ่านมาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผล
- 3) ดำเนินการภายใต้แนวคิดที่เชื่อมโยงกับรัฐบาล โดยการกำหนดแผนงานที่รองรับอย่างชัดเจน
- 4) ดำเนินการตามคู่มือ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืนปี 2562”



กรอบการดำเนินงาน 4 แนวทาง

กรอบการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” ปี 2562 จะดำเนินการใน 4 แนวทาง ดังนี้

★ **แนวทางที่ 1** ดำเนินการภายใต้นโยบาย ผวก. ผ่านแผนการดำเนินงาน ผวก. ประจำปี 2562 ประกอบด้วย

- 1) แผนงานตรวจติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
- 2) แผนงานพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ
- 3) แผนงานการยกระดับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.
- 4) แผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ กฟภ. ประจำปี 2562

★★ **แนวทางที่ 2** ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานจากการประเมินผลในปีที่ผ่านมาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผลจำนวน 8 ระบบงาน ประกอบด้วย

- 1) ระบบการรายงานและติดตามประเมินผลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
- 2) ระบบทะเบียนควบคุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ)
- 3) ระบบรายงานผลขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย
- 4) ระบบควบคุมงานจ้างเหมา
- 5) ระบบควบคุมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
- 6) ระบบควบคุมจัดซื้อจัดจ้าง (สขร.1) วงเงินต่ำกว่า 100,000.- บาท
- 7) ระบบสรุปรายงานให้บริการลูกค้าระบบงาน (OM) กระบวนการ P3 : การขอใช้ไฟ
- 8) ระบบการประเมินผลลูกค้าผ่านระบบ Customers' Smile Feedback

★★★ **แนวทางที่ 3** แนวคิดที่เชื่อมโยงกับรัฐบาล ประจำปี 2562 ของ กฟภ. (Zero Tolerance ชาว PEA ไม่ทนต่อการทุจริต)

ดำเนินการภายใต้แนวคิดที่เชื่อมโยงกับรัฐบาล โดยในปี 2562 ยังคงเป็นแนวคิดที่ต่อเนื่องจากปี 2561 คือ “Zero Tolerance ชาว PEA ไม่ทนต่อการทุจริต” ซึ่งมีแผนงานรองรับอย่างเป็นรูปธรรมคือ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” โดยดำเนินการตาม “แนวทางปฏิบัติของเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ปี 2561

★★★★ **แนวทางที่ 4** คู่มือ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืนปี 2562”

ดำเนินการตามคู่มือ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืนปี 2562” (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ทะเบียนควบคุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี

หน่วยงาน.....

ลำดับ	ชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ที่อยู่	ผู้จัดการ/เจ้าของ/ผู้ติดต่อ	เบอร์โทรศัพท์	ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.					☐ ภาครัฐ ☐ พนักงาน ☐ ผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ ☐ ลูกค้า/ผู้ให้บริการ ☐ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
2.					☐ ภาครัฐ ☐ พนักงาน ☐ ผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ ☐ ลูกค้า/ผู้ให้บริการ ☐ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
3.					☐ ภาครัฐ ☐ พนักงาน ☐ ผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ ☐ ลูกค้า/ผู้ให้บริการ ☐ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน

(ชื่อหน่วยงาน).....

วันที่ เดือน พ.ศ.

[illegible]



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่.....				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ.....					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....					
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.					

แบบฟอร์มสรุปผลการสอบสวนวินัยและ/หรือ ความรับผิดทางละเมิด

หน่วยงาน.....

ประจำเดือน.....

สถานะการสอบสวน	จำนวน (เรื่อง)
อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
ยุติเรื่อง	
เสร็จสิ้นกระบวนการสอบสวนทุกขั้นตอน	
อื่นๆ	
รวม	

หมายเหตุ : รายละเอียดการสอบสวนอยู่ในทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวน
ทางวินัย/ละเมิด

ทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวนทางวินัย/ละเมิด

ไตรมาสที่.....

หน่วยงาน.....

ลำดับ	คำสั่งแต่งตั้ง คกก. วินัย/ละเมิด เลขที่/ลงวันที่	ฐานความผิด	ชื่อผู้ถูกกล่าวหา ตำแหน่ง/สังกัด	วันที่ประธาน กรรมการ รับทราบคำสั่ง	วันที่ ครบกำหนด 30 วัน	วันที่ ครบกำหนด 15 วัน ครั้งที่ 1	วันที่ ครบกำหนด 15 วัน ครั้งที่ 2	ขอขยายเวลา ต่อผู้มีอำนาจ จำนวน/วัน	วันที่เสนอรายงาน ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คกก.	หมายเหตุ (ชี้แจงเหตุที่ล่าช้า)



แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ (พนักงาน/ลูกจ้าง)
ของ..... (ชื่อหน่วยงาน)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ ตามความเป็นจริง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

☐ หน่วยงานที่สังกัด กฟภ. (สำนักงานใหญ่)
☐ กฟฟ. ชั้น 1-3

☐ ฝ่าย/กอง ที่สังกัด กฟข.
☐ กฟส.

☐ กฟย.
2. ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้บริหาร ระดับ หพ.ขึ้นไป
☐ ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ
☐ ลูกจ้าง

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ/ความโปร่งใส

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร					
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน					
2.1 มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2.2 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ					
3. ด้านผู้บังคับบัญชา					
3.1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน					
3.2 เปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นในการเสนอแนะในด้านต่างๆ					
3.3 มีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา					

3. กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความโปร่งใสในการให้บริการ

- () พบการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ/ความไม่โปร่งใสอื่นๆ โปรดระบุ.....
- () ไม่พบการเรียกรับ และดำเนินการในด้านอื่นๆที่ไม่โปร่งใส

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเก็บเป็นความลับ
 โดยจะนำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ

ของ (ชื่อหน่วยงาน)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ☐ ภาครัฐ
- ☐ คู่ความร่วมมือ
- ☐ คู่ค้า ประเภทคู่ค้า ☐ ผู้จำหน่าย พลัง / ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ☐ ผู้จำหน่าย พลัง อุปกรณ์ ในระบบไฟฟ้า
- ☐ ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง ทุกประเภท
- ☐ ปิมน้ำมัน
- ☐ ผู้ประกอบกิจการ (อบรม/สัมมนาฯ)
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านได้รับการบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
2. ท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
3. ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของหน่วยงานนี้ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและการต่อต้านการทุจริต

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลา แบบฟอร์ม และเอกสารประกอบอื่นๆ อย่างชัดเจน					
2. ท่านได้รับการบริการที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ท่านคิดว่าช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะของหน่วยงานนี้ มีความเพียงพอ					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล และกระบวนการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงานนี้ ในระดับใด					

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีการรับเงินพิเศษ เรียไร ขอรับบริจาคหรือผลประโยชน์ ☐ มี ☐ ไม่มี
ตอบแทน
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีการเอื้อประโยชน์/เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการบางคน ☐ มี ☐ ไม่มี
เนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม หรือมีการให้ความช่วยเหลือ ☐ มี ☐ ไม่มี
เป็นพิเศษเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่าง สำหรับตนเองและพวกพ้องหรือบุคคลอื่น

ส่วนที่ 4 ด้านการเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง (เฉพาะกรณีที่มีการจัดซื้อจัดจ้างกับ กฟภ.)

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ รับรู้และเข้าถึงข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์และสื่ออื่นๆ ระดับใด					
2. ท่านมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองประเด็นซักถาม/ข้อสงสัย ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ระดับใด					
3. ท่านมีความพึงพอใจในด้านการตรวจรับงานจ้าง เป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไข ที่ระบุไว้					
4. ท่านมีความพึงพอใจในด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว					
5. ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม ระดับใด					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

ของ.....(ชื่อหน่วยงาน).....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง การให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

☐ ชำระค่าไฟฟ้า

☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์

☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

☐ ไม่พอใจมาก

☐ ไม่พอใจ

☐ ปานกลาง

☐ พอใจ

☐ พอใจมาก

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า

☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า

☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน

☐ ไม่ทอนเงินเศษสตางค์

☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)

☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



สำหรับประเมินภายนอกองค์กร (สำหรับ กฟผ. ที่ไม่มี Smile Box)

ช่องบริการที่.....

เลขที่

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ.....(ชื่อหน่วยงาน).....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง
การให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานะของลูกค้า

1.1 ☐ เจ้าของบ้าน

1.2 ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน

2. ประเภทที่มาใช้บริการ

2.1 ☐ ชำระค่าไฟฟ้าเขตแรงต่ำ

2.2 ☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง

2.3 ☐ ขอโอนเปลี่ยนชื่อ

2.4 ☐ โอนคืนเงินค้ำประกัน

2.5 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2. มารยาทและความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน					
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ					
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ					
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



ใบสมัครสมาชิก “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไธ”

ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว)

รหัสพนักงาน.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน.....เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

E-mailID-Line.....

☐ กรณีมีการตั้งกลุ่ม Line ยินดีที่จะเข้าร่วมกลุ่ม Line

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอสมัครเป็นสมาชิก “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไธ” และขอรับรองว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่ กฟภ. กำหนด ทั้งนี้ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไธ ให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยสมัครใจและเต็มความสามารถ

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อนุมัติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง



ใบสมัครสมาชิก
“เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

ชื่อ-นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว)

หน่วยงาน

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล

อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

E-mail ID-Line.....

☐ กรณีมีการตั้งกลุ่ม Line ยินดีที่จะเข้าร่วมกลุ่ม Line

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอสมัครเป็นสมาชิก “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” และขอรับรองว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่ กฟภ. กำหนด ทั้งนี้ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยสมัครใจและเต็มความสามารถ

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.....

นโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นายสมพงษ์ ปรีเปรม

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คนที่ 14

แนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กร

ด้วยนโยบาย : **KEEN 14**

Keep improving existing business **E**nhance new business
Employ innovation and technology **N**ourish human resource



สานงานเดิม :

Keep Improving Existing Business

ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์กร และสานต่อนโยบายเดิมเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ด้วยการพัฒนาระบบไฟฟ้าและพัฒนางานองค์กรเพื่อให้ธุรกิจหลักของ PEA แข็งแกร่ง สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

KE1 : Grid Excellence ยกกระดับมาตรฐานและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อรองรับการเชื่อมโยงจากบุคคลที่สาม (Third Party Access) และการผลิตไฟฟ้ารูปแบบต่างๆ รวมถึง Prosumer พร้อมทั้งเร่งรัดพัฒนาระบบไฟฟ้าใต้ดินและระบบไฟฟ้าอัจฉริยะสำหรับพื้นที่สำคัญ

KE2 : Smart Service พัฒนาระบบงาน เพิ่มความพึงพอใจสร้างความผูกพันของลูกค้า มุ่งเน้นบริการที่เป็นเลิศ รวดเร็ว มีมาตรฐาน โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสร้างทีมงานมืออาชีพ พัฒนาระบบการตลาดแบบบูรณาการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

KE3 : Smart Operation เพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ปรับปรุงระเบียบ หลักเกณฑ์ พัฒนาระบบงานให้ชัดเจน ลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็วในการบริการและรองรับธุรกิจใหม่ พัฒนางานบริการลูกค้าโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงาน

KE4 : Good Governance ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน



เสริมธุรกิจใหม่ :

Enhance New Business

เร่งรัดพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกิจหลัก ขยายขอบเขตการดำเนินงานไปสู่ธุรกิจที่มีโอกาสเติบโตได้ดี โดยดำเนินการเองหรือร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจผ่านบริษัทในเครือของ PEA ประกอบด้วย

EB1 : Upstream Expansion ขยายการลงทุนไปสู่ธุรกิจต้นน้ำ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตไฟฟ้า และขยายธุรกิจไปสู่ต่างประเทศและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ รวมถึงการเตรียมการเพื่อรองรับ Disruptive technology

EB2 : PEA Product พัฒนาธุรกิจจากความเชี่ยวชาญ เช่น การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า พัฒนาธุรกิจใหม่จากการใช้งานและความต้องการภายในองค์กรผลักดันสู่ภายนอก เช่น ธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า เผยแพร่มาตรฐาน PEA Standard และ PEA Product ให้เป็นที่ยอมรับในภูมิภาค

EB3 : Behind Meter ขยายการให้บริการไปสู่ธุรกิจหลังมิเตอร์ เพื่อให้บริการด้านพลังงานแบบครบวงจรด้วยระบบไฟฟ้าอัจฉริยะและระบบสื่อสารของ PEA พัฒนา Platform การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยและเข้าถึงง่าย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท..

เลขที่ กกท.(นผ) 57 /2562

ถึง ผวก.

วันที่ 10 มกราคม 2562

เรื่อง ขออนุมัติหลักการดำเนินงานตาม “แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรมและค่านิยม สุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน” (Soft Control) ประจำปี 2562

เรียน อ.ผ.วก. ผ่าน ร.ผ.วก.(ด).

and w
10 ส.ค. 2562

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) มีวัตถุประสงค์ให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมด้านการทุจริตในวงกว้าง ผ่านการเสริมสร้าง วัฒนธรรมทางการเมือง (Political Culture) ในการมุ่งด้านการทุจริตในทุกภาคส่วน โดยการกำหนดกลไก ป้องกันการทุจริตและระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายมีความรวดเร็ว เป็นธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ตลอดจนประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้ดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศไทย มีค่าคะแนนในระดับที่สูงขึ้น (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามนโยบายการบริหารและพัฒนาองค์กรของ ผวก. “KEEN 14 : สถานงานเดิม เสริมธุรกิจใหม่ ใช้นวัตกรรม หนุนนำทุนมนุษย์” ภายใต Keep Improving Existing Business หัวข้อ KE4 : Good Governance ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริม การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (เอกสารแนบ 2)

1.3 แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control) ได้ถูกกำหนดไว้ใน แผนปฏิบัติการฯ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศและการตระหนักรู้ใน เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดค่า เป้าหมายเป็นจำนวนผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่เข้าร่วมกิจกรรมตามแผนงานดังกล่าว ซึ่งในปี 2561 กำหนดค่าเป้าหมายจำนวน 3,000 คน มีผลการดำเนินงานดีกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีผู้บริหาร และพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น จำนวน 9,144 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

ผู้ว่าการ
วันที่ 15 ม.ค. 2562
เลขที่รับ 325

ฝ่ายงานผู้ว่าการ 39
เลขที่รับ 236 วันที่ 11/1/62

สำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 226 วันที่ 11/1/62

สำนักการส่งเสริม
ประจำสำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 190
วันที่ 11/4 ส.ค. 2562

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมติ ผวก. ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2561 และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ในการประชุมครั้งที่ 4/2561 เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2561 เห็นชอบแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2560 – 2564) (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2562) และแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟผ. ประจำปี 2562 ทั้งนี้ คณะกรรมการ กฟผ. มีมติรับทราบแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการดังกล่าวฯ ในการประชุมครั้งที่ 12/2561 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2561 (เอกสารแนบ 3 – 5) โดยในแผนปฏิบัติการฯ กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างองค์ความรู้ สังคม และวัฒนธรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนงานที่ 2.1 ได้กำหนด “แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน” (Soft Control) ให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ จำนวน 4,000 คน (เอกสารแนบ 6)

2.2 สตภ. ได้ดำเนินการตรวจสอบกระบวนการจรรยาบรรณ และกระบวนการสอบทานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม ประจำปี 2561 โดยมีประเด็นข้อตรวจพบและข้อเสนอแนะ (เอกสารแนบ 7 – 8) ดังนี้

- ผู้บริหารและพนักงานมีทัศนคติ (Attitude) ไม่สอดคล้องกับแนวทางความประพฤติที่องค์กรพึงให้ปฏิบัติ จึงเห็นควรให้มีการสื่อสารคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2560 (ทบทวนครั้งที่ 3) ให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือฯ อย่างต่อเนื่อง

- การรายงานผลการตรวจสอบกระบวนการสอบทานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม ประจำปี 2561 กรณีประจำปี และกรณีมีการแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนระดับ/ตำแหน่ง และบรรจุใหม่ ไม่ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กำหนด จึงเห็นควรให้มีการสื่อสารกับผู้บริหารและพนักงานเพื่อทำความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ แนวทางปฏิบัติ และวัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานการขัดกันฯ ได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างถูกต้อง

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟผ. ประจำปี 2562 บรรลุวัตถุประสงค์และค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงเห็นควรขออนุมัติหลักการ ดังนี้

3.1 ให้หน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินงานตาม “แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน” (Soft Control) ประจำปี 2562 ดังนี้

สำนักงานใหญ่ ให้ กกท. ร่วมกับ กฟผ. จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในหลักสูตรต่างๆ โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช., ป.ป.ท. หรือ หน่วยงานอื่นๆ ตามเห็นสมควร ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในสำนักงานใหญ่ จำนวน 1,000 คน จากงบประมาณ ของ กฟผ.

ส่วนภูมิภาค (ภ1 - ภ4) ให้ กพข. 12 เขต จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในหลักสูตรต่างๆ โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช., ป.ป.ท. หรือ หน่วยงานอื่นๆ ตามเห็นสมควร ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับใน กพข. (รวม กพฟ. ในสังกัด) จำนวน กพข. ละ 250 คน (จำนวนรวม 3,000 คน) ในวงเงินไม่เกินเขตละ 35,000.- บาท (สามหมื่นห้าพันบาทถ้วน) เบิกจากงบค่าประชาสัมพันธ์อื่น รหัสบัญชี 53021020 ศูนย์ต้นทุน กกท. (ZA01011000) ทั้งนี้ สามารถจัดกิจกรรมฯ ดังกล่าว ควบคู่ไปกับกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืนได้

3.2 การจัดการบรรยายหรือกิจกรรม ในข้อ 3.1 สามารถจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การบรรยาย, สานเสวนา, ศึกษาดูงาน, กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์, กิจกรรมทางศาสนา และกิจกรรมปฎิญาณตน/กล่าวคำสาบานตนก่อนเข้าปฏิบัติงานหรือเข้ารับตำแหน่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ การจัดการบรรยายหรือกิจกรรมดังกล่าวให้เน้นเนื้อหาเชิงวิชาการ เช่น หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน, หลักธรรมาภิบาล, การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน, การต่อต้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต, การจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส, การพัฒนากระบวนการและกลไกปราบปรามการติดตามตรวจสอบลงโทษผู้กระทำความผิด เป็นต้น โดยให้มีการประเมินผลก่อน และหลังการจัดกิจกรรมทุกครั้ง (Pre-test/Post-test)

3.3 ให้ กกท. เป็นผู้รวบรวมสรุปผลการดำเนินงานฯ ในภาพรวมขององค์กรนำเสนอ ผวก. โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

1) ให้ กพค. สรุปรายงานผลการดำเนินงานฯ และผลการประเมินฯ ตามข้อ 3.1 ของสายงาน สำนักงานใหญ่

2) ให้ ผวธ.(ภ1 - ภ4) สรุปรายงานผลการดำเนินงานฯ และผลการประเมินฯ ตามข้อ 3.1 ของ กพข. ในสังกัด เป็นภาพรวมของส่วนภูมิภาค (ภ1 - ภ4)

3) จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานฯ และผลการประเมินฯ ดังกล่าว เป็นไฟล์ .doc และ .pdf ให้ กกท. เป็นรายเดือน ผ่านระบบ <ftp://172.30.203.143:2147> ตามคู่มือการใช้งาน (เอกสารแนบ 9) ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนที่มีการจัดกิจกรรมฯ

3.4 ให้ กกท. ประเมินประสิทธิผลการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานผ่านระบบ CG-eSystem (CG Testing) ภายในไตรมาส 4/2562 (ค่าเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณออนุมัติหลักการตามข้อ 3.1 - 3.4 ต่อไปด้วย

เรียน ผวก. (ภก) ผ่าน ผวธ.ภก.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณา

อนุมัติหลักการ ตามข้อ 3.1 - 3.4

ผวธ.ภก.

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)

ผว.ภก.

10 มี.ค. 2562

16 มี.ค. 2562

รฟ.อ.ค. (ค) ๓๓

กกท.

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.)

โทร. 6165

- รก. กข. ๑๓๖๖

- ผวธ. ๑

(นายสมพงษ์ ปรีเพร)

ผวก.

(น.ส.บุษกร ดนตรี)

16 มี.ค. 2562

อก.ภก.

18 มี.ค. 2562

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดนำเสนอ

อนุมัติหลักการ ตามข้อ 3.1 - 3.4

ผวธ.ภก.

(นางบุษกร ดนตรีศักดิ์ชาติ)

รฟ.ภก.

14 มี.ค. 2562

ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ

เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ (๘)

แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๓

ข้อ ๒ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นเอกสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นรายเดือนทุก ๆ เดือน ให้มีรายละเอียดเกี่ยวกับงานที่จัดซื้อหรือจัดจ้าง วงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง ราคากลาง วิธีซื้อหรือจ้าง รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอ ผู้ได้รับการคัดเลือก และราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง เหตุผลที่คัดเลือกโดยสรุป และเลขที่และวันที่ของสัญญาหรือข้อตกลงในการซื้อหรือการจ้าง เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

กรณีเดือนใดไม่มีการจัดซื้อหรือจัดจ้าง หรือมีการยกเลิกโครงการหรือสัญญาหรือข้อตกลงในการซื้อหรือจ้าง ให้รายงานไว้ด้วย

ข้อ ๓ การดำเนินการตามข้อ ๒ ให้จัดทำตามแบบ สขร. ๑ แนบท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

สุวัณณ์ ตันยวรรณะ

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

แบบ สขร. ๑

สรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน.....

(ชื่อหน่วยงาน).....

วันที่ เดือน พ.ศ. (๑)

ลำดับที่	งานที่จัดซื้อหรือจัดจ้าง	วงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง	ราคากลาง	วิธีซื้อหรือจ้าง	รายชื่อผู้เสนอราคา และราคาที่เสนอ	ผู้ได้รับการคัดเลือกและราคาที่ ตกลงซื้อหรือจ้าง	เหตุผลที่คัดเลือกโดยสรุป	เลขที่และวันที่ของสัญญา หรือข้อตกลงในการซื้อ หรือจ้าง
๑. (๒)	(๓)	(๔)	(๕)	(๖)	(๗)	(๘)	(๙)	(๑๐)
๒.								
๓.								
๔.								
๕.								

คำอธิบาย

วิธีการกรอกแบบสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน (แบบ สขร.๑)

- ช่องที่ (๑) ให้ระบุวันที่ เดือน ปี ที่จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างนั้น
- ช่องที่ (๒) ให้เรียงลำดับตามวันที่ของสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือในการซื้อหรือจ้าง
- ช่องที่ (๓) ให้ระบุชื่อของงานที่จัดซื้อหรือจ้าง
- ช่องที่ (๔) ให้ระบุวงเงินงบประมาณ วงเงินตามโครงการเงินกู้หรือเงินช่วยเหลือ ที่จะซื้อหรือจ้างในครั้งนั้น
ทั้งหมด ถ้าไม่มีวงเงินดังกล่าวให้ระบุวงเงินที่ประมาณว่าจะซื้อหรือจ้างในครั้งนั้น
- ช่องที่ (๕) ให้ระบุวงเงินราคากลางของงานซื้อหรือจ้างในครั้งนั้น
- ช่องที่ (๖) ให้ระบุวิธีการที่จัดซื้อหรือจัดจ้างในครั้งนั้น
- ช่องที่ (๗) ให้ระบุชื่อของผู้ที่เข้าเสนอราคาในการจัดซื้อหรือจ้างครั้งนั้นทุกราย พร้อมทั้งราคาที่เสนอ
- ช่องที่ (๘) ให้ระบุชื่อผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขายหรือผู้รับจ้าง พร้อมทั้งราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง
- ช่องที่ (๙) ให้ระบุเหตุผลที่คัดเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้างรายนั้น
- ช่องที่ (๑๐) ให้ระบุเลขที่ของสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ พร้อมทั้ง วัน เดือน ปี ที่ทำสัญญาหรือ
ข้อตกลงนั้น
-

แนวทางปฏิบัติของ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

1. โครงสร้างบริหารจัดการ

สำนักงานใหญ่ รับผิดชอบโดย กทท.

สำนักงานเขต รับผิดชอบโดย กฟข. 12 แห่ง

รวมจำนวนเครือข่ายทั้งสิ้น 13 เครือข่าย

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการป้องปรามการทุจริตให้ กฟภ. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักธรรมาภิบาล
- 2) เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในองค์กร
- 3) เพื่อปลูกจิตสำนึก สร้างความตระหนักและค่านิยมในการให้ความสำคัญกับการป้องปรามการทุจริต
- 4) เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และติดตามการทุจริตในหน่วยงานผ่าน “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”
- 5) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1) กำหนดให้มีเครือข่ายทุก กฟข. และ สนง.
- 2) กำหนดให้ กฟข. และ สนง. จัด/ร่วมกิจกรรมเครือข่ายภายในร่วมกับภายนอก อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- 3) ใช้การจัดกิจกรรม อบรมสัมมนา และเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์
- 4) ให้จัดทำรายงานผล ทุก 6 เดือน ในภาพรวมของ กฟข. เสนอภาค มาที่ กทท.
- 5) กำหนดช่องทางรับเสียงของเครือข่าย ผ่าน 1129 PEA Call Center และ PEA-VOC System

4. คุณสมบัติ

- 1) รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์รวมถึงสมัครใจที่จะเข้าร่วม “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”
- 2) มีความรู้ความเข้าใจพอสมควรเกี่ยวกับเรื่องการป้องปรามการทุจริต
- 3) มีทักษะในการบริหารจัดการและประยุกต์ใช้ข้อมูล รวมถึงความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
- 4) มีจิตสำนึกและทัศนคติเชิงบวกในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์กร
- 5) สามารถสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- 6) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว
- 7) ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่กำหนดโทษชั้นลหุโทษ หรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ให้ความร่วมมือในกิจกรรมและการดำเนินงานของ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรณรงค์เสริมสร้างจิตสำนึกและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องปรามการทุจริตภายในองค์กร
- 2) ร่วมมือในการเฝ้าระวัง สอดส่อง ดูแลป้องกัน และแจ้งเบาะแส หากพบการทุจริต
- 3) เป็นตัวแทนในการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล และการดำเนินงานด้านความโปร่งใสรวมถึง การป้องปรามการทุจริตภายในสายงาน

6. จำนวน “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ของ กฟผ.

การเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายภายในร่วมกับภายนอก อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง กำหนดให้แต่ละ กฟข./สนญ. มีเครือข่ายภายในและภายนอกอย่างน้อย ร้อยละ 5 ของจำนวนพนักงาน ภายใน กฟข./สนญ. โดยมีสัดส่วนเครือข่ายภายในร้อยละ 80 เครือข่ายภายนอกร้อยละ 20

7. รูปแบบการจัดกิจกรรม “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

- 1) สานเสวนารับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ
- 2) บรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ เช่น หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน, หลักธรรมาภิบาล, การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน, การต่อต้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต, การจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส, การพัฒนากระบวนการและกลไกปราบปรามการติดตามตรวจสอบบทลงโทษผู้กระทำความผิด เป็นต้น
- 3) จัดกิจกรรมทางพระพุทธศาสนา หรือ เทศกาลสำคัญต่างๆ
- 4) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน
- 5) กิจกรรมสัมพันธ์
- 6) ศึกษาดูงาน

8. การติดต่อสื่อสาร

เลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร แจ้งข่าวสำคัญของ กฟผ. โดยมีเนื้อหา เช่น กิจกรรมเครือข่าย, วัตถุประสงค์เครือข่าย และ ข่าวสารทั่วไปของ กฟผ. เป็นต้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานอนุกรรมการ Smart Front Office ถึง ประธานคณะกรรมการด้านบริการลูกค้า
เลขที่ **ทณว.ภท4) 1410/2561** วันที่ **16 พ.ย. 2561**
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual)
เรียน รพท.(ภ3) ประธานคณะกรรมการด้านบริการลูกค้า

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามมติคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 21 ธ.ค.2559 เห็นชอบแผนแม่บทบริการลูกค้า พ.ศ. 2560 – 2564 โดยแผนงานที่ 8 กำหนดแผนงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) เพื่อให้มีแนวทางในการบริการและตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยให้ ผวธ.(ภ3) นำผลการนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า Front Manager มาพิจารณาขออนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการไฟฟ้าเป้าหมายที่จะขยายผลนำแนวทางไปใช้ให้บริการลูกค้า (เอกสารแนบ 1)

1.2 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 18 พ.ค. 2560 ข้อ 4.1 อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ในการให้บริการลูกค้าและจัดการปัญหาของลูกค้าที่มาขอรับบริการภายใน Front Office อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ กฟพ.จตุรรวมงาน ทุกแห่ง นำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟพ.จตุรรวมงาน (เอกสารแนบ 2)

1.3 คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ.(ก) 373/2560 ลงวันที่ 4 ต.ค.2560 แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office มีอำนาจหน้าที่ จัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน Front Office และกำหนดเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นต่อการให้บริการ ณ จุดที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (Front Office) เพื่อให้มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า (เอกสารแนบ 3)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามมติคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 17/2560 เมื่อวันที่ 20 ธ.ค.2560 เห็นชอบแผนแม่บทบริการลูกค้า พ.ศ. 2560 – 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561) โดยแผนงานที่ 9 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) มีความมุ่งหมายให้มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเสริมสร้างความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น (เอกสารแนบ 4)

- 2 -

2.2 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 28 มี.ค. 2561 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ประจำ กฟฟ.ชั้น 1-3 (เอกสารแนบ 5)

2.3 จากการนำคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ตามอนุมัติ ผวก.ลงวันที่ 18 พ.ค. 2560 และ 28 มี.ค. 2561 มาใช้งาน พบว่ายังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ กฟผ.กำหนด เนื่องจากคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าฯ ยังไม่มีกระบวนการ รายละเอียด และแนวทางการปฏิบัติที่แจ้งชัด รวมทั้งไม่มีตัวชี้วัดการดำเนินการ (KPI)ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า ส่งผลให้มีศูนย์งานบริการลูกค้าต่างๆ ของ กฟผ.มีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้รับประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีจาก กฟผ.

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะอนุกรรมการ Smart Front Office จึงได้พิจารณาจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า โดยปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของการเตรียมความพร้อมที่มุ่งเน้นการพูดคุยกับผู้ปฏิบัติในทุกส่วนงานเป็นประจำในลักษณะการ Service Talk และ MOTTO /การตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office/การให้บริการ/กำหนดระยะเวลาการให้บริการ, แบบฟอร์มการรายงานผลต่างๆ, โครงสร้างการบริหารงาน คุณสมบัติของผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และการแต่งกายของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/ผู้ปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการตามหนังสือที่ สรก.(ภ3)-588 ลงวันที่ 27 มี.ย.2559, ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการ P1 P3 P5 P9 P10, ระเบียบ หลักเกณฑ์การขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม, ระเบียบ หลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง และตัวชี้วัดการดำเนินการ (KPI) ของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า รวมทั้งมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวทางมาตรฐานสำหรับผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟผ. ทุกแห่งนำไปปฏิบัติร่วมกัน

4. ข้อเสนอ

จากข้อพิจารณาดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และการให้บริการลูกค้าที่มารับบริการที่ศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟผ.เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน จึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

4.1 อนุมัติยกเลิกคู่มือปฏิบัติงานและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 18 พ.ค. 2560

4.2 อนุมัติคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual) และให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ให้เริ่มปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าว ภายใน 30 วัน หลังจากได้รับอนุมัติจาก ผวก. หากมีการปรับปรุงแก้ไขภายหลัง เช่น ตำแหน่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบงานสารสนเทศในคู่มือดังกล่าว ให้ ประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า มีอำนาจอนุมัติแก้ไข โดยไม่ต้องนำเสนอขออนุมัติ ผวก. อีก

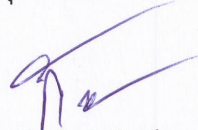
- 3 -

4.3 ให้ ฝพบ.ร่วมกับ ฝวธ.(ภ1-4) และคณะอนุกรรมการ Smart Front Office กำหนดหลักสูตรการอบรม พร้อมจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 รุ่น (ภาคละ 1 รุ่น) เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องต่อไป

4.4 ให้ กฟข. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ1-ภ4) ถ่ายทอดแนวทางตามกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual) ให้แก่ ผจก.กฟฟ. ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของวาระการประชุมสายงานประจำปี หรือการประชุมอื่นๆ เช่น การประชุมชี้แจงผ่านระบบ VDO Conference เป็นต้น

4.5 ให้คณะอนุกรรมการ Smart Front Office นำคู่มือที่ได้รับอนุมัติจาก ผวก.แล้ว ไปเผยแพร่ในระบบ KMS ของ กฟผ.เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาวน์โหลดไปใช้งานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก.ตามข้อเสนอที่ 4.1 – 4.5 ต่อไป



(นางกัณณากัทน์ พิพัฒน์พรชาติ)

อส.วก.

ประธานคณะอนุกรรมการ Smart Front Office

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามข้อ 4.1 - 4.5 ต่อไป

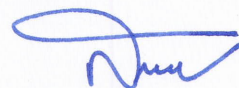


(นายบุญ จันทรักษา)
รพภ.(ภ3)

ประธานคณะทำงานบริหารลูกค้า

26 พ.ย. 2561

อนุมัติตามเสนอ



(นายสอพงษ์ ปรีเปรม)
ผวก.

29 พ.ย. 2561

รฝ.วธ.(ภ4) (มบุญ)

โทร.9377



ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

ประจำ กฟฟ. ไตรมาสที่.....

เกณฑ์	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด					แหล่งที่มาของข้อมูล	ผล	ระดับเกณฑ์วัดที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (ระดับเกณฑ์วัดที่ได้ x น้ำหนัก)
			1	2	3	4	5				
1.ยอด Download PEA Smart Plus (ร้อยละที่เพิ่มขึ้นจากยอด Download (CA) ปีที่แล้ว)	ร้อยละ	5	2	4	6	8	10	จาก Web Intra Smartplus เป้าหมาย เฉพาะ FM			
2.รายได้ธุรกิจเสริม	ล้านบาท	5	ค่าเป้าหมายตามที่ แต่ละ กฟฟ.ได้รับมอบหมาย					ระบบ SAP			
3.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด	ระยะเวลาเฉลี่ย (วัน)										
	หม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA ระยะเวลา 35 วันทำการ	10	80	85	90	95	100	รายงาน Paper โดย กฟฟ.			
	หม้อแปลงขนาด 250 - 2000 kVA ระยะเวลา 55 วันทำการ	10	80	85	90	95	100	รายงาน Paper โดย กฟฟ.			
4.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขตชนบท ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด	ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง ระยะเวลา 2 วันทำการ	10	80	85	90	95	100	จาก SLA Dashboard			
	ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง ระยะเวลา 5 วันทำการ	10	80	85	90	95	100	จาก SLA Dashboard			
	การให้บริการแบบ One Touch Service ในเขตเมือง	10	80	85	90	95	100	จาก SLA Dashboard			

ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำ กฟฟ. ไตรมาสที่.....

เกณฑ์	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด					แหล่งที่มาของข้อมูล	ผล	ระดับเกณฑ์วัดที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (ระดับเกณฑ์วัดที่ได้ x น้ำหนัก)
			1	2	3	4	5				
5.ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอยนับจากกดคิวจนถึงสิ้นสุดการชำระเงิน (1รายต่อ 1 บิล)	นาที	10	5	4.5	4	3.5	3	ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback			
6.สัดส่วนลูกค้าที่กด Smile Box เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	10	40	45	50	55	60	ตามเกณฑ์วัด SEPA หมวด 3			
7.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	คะแนน	10	3.90	4.05	4.20	4.35	4.50	ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback			
8.ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วันปฏิทิน) เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	ร้อยละ	10	80	85	90	95	100	PEA-VOC System			
น้ำหนักรวม		100	สรุปผลการดำเนินงานประจำไตรมาส (เต็ม 5 คะแนน)								

หมายเหตุ :  ** ได้มีการใส่สูตรการคำนวณไว้ ห้ามแก้ไข
 กรอกเฉพาะช่องสีส้ม

ระบบการรายงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 8 ระบบงาน

1. ระบบการรายงานและติดตามประเมินผลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 4 มิติ 5 ด้าน ประกอบด้วย

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต

- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

โดยระบบดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือและกลไกของผู้บริหารในการกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ระบบทะเบียนควบคุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ)

เป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการรวบรวมรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วย รายชื่อคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ ชื่อเจ้าของหรือผู้จัดการ ที่อยู่ ประเภทคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ วันที่ดำเนินการกับ กฟภ. ฯลฯ โดยการไฟฟ้าสามารถบันทึกข้อมูลเพิ่มในระบบได้ด้วยตนเอง หรือนำข้อมูล Vender List จากระบบ SAP มาใช้งาน

นอกจากนี้ ระบบนี้ยังสามารถเรียกดูข้อมูลจำนวนคู่ค้า/คู่ความร่วมมือในภาพรวมเป็นรายการไฟฟ้าหรือรายเขตได้ และสามารถ Export ข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วอีกด้วย

3. ระบบรายงานผลขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

เป็นระบบการรายงานผลการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง ที่สามารถวัดประสิทธิภาพของการไฟฟ้าได้ว่าสามารถบริหารจัดการงานคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างไร เนื่องจากระบบนี้จะแสดงรายละเอียดชื่อลูกค้าที่มาขอใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ ขนาดหม้อแปลง การขอขยายเขตภายนอก/ภายใน การเริ่มงานก่อสร้าง ระยะเวลาดำเนินการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการ และเทียบกับข้อตกลงที่ Front Manager ตกลงกับลูกค้า ตามแบบฟอร์ม FM-02 อีกทั้งระบุว่าลูกค้ามอบให้ใครเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง (ให้ผู้รับเหมาภายนอกหรือให้ กฟภ. ดำเนินการ) รวมทั้งสรุปรายงานเป็นรายเดือน ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น เช่น ในแต่ละเดือนการไฟฟ้ามีงานบริการลูกค้ากี่งาน แต่ละงานมีระยะเวลาแล้วเสร็จเมื่อไหร่ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์วัดที่องค์กรกำหนดหรือไม่ การบริหารจัดการมีข้อบกพร่องตรงจุดไหน เหตุใดผู้รับเหมาจึงเป็นรายเดิมตลอด ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) เป็นอย่างไร ฯลฯ

4. ระบบควบคุมงานจ้างเหมา

เป็นระบบรายงานการจ้างเหมา ที่ใช้สำหรับวัดประสิทธิภาพของงานจ้างเหมา (เฉพาะที่จัดทำ PO หรือมีสัญญาจ้าง) โดยระบบสามารถสรุปรายละเอียดงานจ้างเหมาของการไฟฟ้าในภาพรวม ทำให้ผู้บริหารเห็นสถานะของงานจ้างเหมาทั้งหมด และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ว่าเป็นไปตามสัญญาหรือไม่ ซึ่งระบบจะมีข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้างที่สำคัญ อาทิเช่น ชื่อผู้รับจ้าง วงเงินจ้างเหมา วงเงินค้ำประกันสัญญา เลขที่ ระยะเวลาสัญญา ร้อยละการเบิกจ่าย สถานะการดำเนินงาน การแจ้งเตือนกรณีไม่มีการเบิกจ่ายและเกินระยะเวลาตามสัญญาจ้าง เป็นต้น ซึ่งระบบจะมีการแจ้งเตือนผู้จัดการหากสิ้นสุดสัญญาแล้วยังมีการเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน รวมทั้งมีเมนูให้ผู้จัดการเข้ามาตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเพื่อความถูกต้อง นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบยังสามารถ Export ข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF ได้ทั้งรายเดือน และรายไตรมาสอีกด้วย

5. ระบบการประเมินผลลูกค้าผ่านระบบ Customers' smile feedback

เป็นการพัฒนากระบวนการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบูรณาการ เรียกว่า ระบบแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า หรือ Customers' smile feedback ซึ่งระบบจะทำหน้าที่คัดแยกกลุ่มลูกค้าที่ให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป และจัดส่ง SMS ไปยังลูกค้า เพื่อสอบถามสาเหตุโดยอัตโนมัติ

นอกจากนี้ระบบนี้ยังมีเมนู VOC ที่ใช้สำหรับการรายงานผลในภาพรวมแยกตามการไฟฟ้า (รายเดือน) โดยผู้จัดการหรือ Front Manager สามารถเรียกดูข้อมูลในภาพรวมได้ในแต่ละเดือนลูกค้ามีการประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าผ่านระบบ Smile Box โดยให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป จำนวนที่ราย ระยะเวลารอคอยแต่ละรายนานเท่าไร และสาเหตุของการประเมินต่ำเป็นเพราะอะไร ซึ่งผู้จัดการหรือ Front Manager สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการพร้อมทั้งบันทึกแนวทางปรับปรุงแก้ไขดังกล่าวลงในระบบได้อีกด้วย

6. ระบบสรุปรายงานให้บริการลูกค้าระบบงาน (OM) กระบวนการ P3 : การขอใช้ไฟ

เป็นระบบที่พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งในระบบเดิม ผู้ใช้งานจะต้องกรองข้อมูลด้วยตัวเองทั้งหมด แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้จะสามารถแยกข้อมูลการขอใช้ไฟตามพื้นที่ให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น นอกเขตเทศบาล ในเขตเทศบาล ซึ่งระบบจะแสดงผลเป็นร้อยละและจำนวนวันอย่างชัดเจน ทำให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมทั้ง สามารถนำผลการดำเนินงานไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมาตรฐานของ กฟผ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สำหรับการขอใช้ไฟกรณี One Touch Service จะมีการปรับปรุงระบบเพิ่มเติมให้สามารถคิดค่าเฉลี่ยวันที่ให้บริการในไตรมาสที่ 2/2562

7. ระบบควบคุมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส

เป็นระบบที่ช่วยรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใสทั้ง 13 เครือข่ายทั่วประเทศ โดยระบบจะแบ่งเป็นเครือข่ายภายใน (พนักงาน/ลูกจ้าง กฟผ.) และเครือข่ายภายนอก (บุคคลภายนอก กฟผ.) มีรายละเอียดข้อมูลประกอบด้วย ชื่อ-สกุล สังกัด หน่วยงาน ที่อยู่ E-mail เบอร์ติดต่อประสานงาน ฯลฯ โดยระบบจะเก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลเครือข่ายได้ทั้งในรูปแบบภาพรวมของทั้งองค์กร รายเขต รายการไฟฟ้า รวมทั้งยังสามารถ Export ข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการอื่นๆ ได้อีกด้วย

8. ระบบควบคุมการจัดซื้อจัดจ้าง (สขร.1) วงเงินต่ำกว่า 100,000.- บาท

ระบบนี้ถูกพัฒนาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับและติดตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในทุกวงเงิน ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมจากระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันที่สามารถประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างได้เฉพาะรายการที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000.- บาทขึ้นไป บนเว็บไซต์ กฟภ. โดยระบบนี้จะทำให้ทุกหน่วยงานสามารถบันทึกและจัดเก็บรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างในวงเงินที่ต่ำกว่า 100,000.- บาท ได้ง่ายและสะดวกขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วย หน่วยงานรับผิดชอบ ชื่อโครงการ วงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง ราคากลาง วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง สถานะการดำเนินการ รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอ ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกและราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/เลขประจำตัวประชาชน เหตุผลที่คัดเลือก เลขที่สัญญา วันที่อนุมัติ ไฟล์แนบ (ใบเสร็จหรือใบอนุมัติขอซื้อขอจ้างที่มีการอนุมัติจ่ายเงินแล้ว) ฯลฯ ทั้งนี้เมื่อบันทึกข้อมูลลงระบบครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว สามารถจัดพิมพ์รายงานรวมทั้งยังสามารถ Export ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานในรูปแบบไฟล์ Excel ได้ทั้งรายเดือน (ในรูปแบบที่สอดคล้องตามแบบ สขร.1) และรายไตรมาส (ในรูปแบบที่สอดคล้องตามแนวปฏิบัติของกรมบัญชีกลาง)